LoCampino
CONSTRUCTORA

# FICHA DE EMERGENCIAS

Calificamos como emergencia aquella situación que compromete la **habitabilidad de su vivienda**, como puede ser la suspensión de algún tipo de servicio (agua, gas, electricidad, etc.) o bien que se **compromete la seguridad** de la misma, como por ejemplo el no funcionamiento de los sistemas de cierre de puertas o ventanas, para lo cual usted debe seguir los siguientes pasos:

1_ Verifique el lugar del problema o tipo de falla.
2_ Suspenda el suministro del servicio desde el medidor correspondiente.
3_ Le solicitamos contactar a la empresa de servicio respectivo y verificar que no se trata de un problema de la compañía.
4_ Verifique que la falla no está sujeta a falta de mantención o el lugar no fue intervenido en forma particular por usted, pues ambas causas son razones en las que prescribe las garantías postventa brindadas por nuestra empresa.
5_ Si después de verificar que no se cumple lo descrito en el punto anterior, llame a nuestro servicio al cliente para coordinar la visita de inspección y nuestra asesoría.
6_ Si se trata de un fin semana o día festivo, solicitamos llamar a sala de ventas, donde se le indicarán los pasos a seguir y además quedará un registro de su reclamo.

**Para algunos casos específicos usted debe:**

## Filtracion de Agua Potable

Recuerde que la garantía desde el segundo año esta sujeta a las correctas mantenciones de los artefactos que se señalan en el manual de mantención entregado y que las filtraciones de la red de agua está garantizada por 5 años, a partir de la fecha de recepción municipal.

## Filtración en la RED

1_ No siempre se presenta con la aparición de humedad, también puede ser detectada por un mayor consumo en la cuenta de agua potable, debe informar cualquier anomalía al servicio de postventa, para detectarlas a tiempo.
2_ Si detecta un recinto con humedad trate de identificar la zona de filtración cerrando todas las llaves de paso del lugar afectado y revisando que la arandela de su medidor general no avance en consumo. Puede ser que su propiedad cuente con manifold de llaves de paso y desde ahí debe realizar el corte del suministro.
3_ Si después de cerrar las llaves de paso su medidor continúa marcando consumo, se trataría de una

filtración en la red general y también informe a nuestro servicio al cliente para coordinar su reparación.

4_ Es probable que el defecto se encuentre en la manifold (llaves de paso) por lo que siempre debe tener acceso libre a éste.

5_ Recuerde que este tipo de emergencias producen aparición de humedad y luego la presencia de hongos si no son detectados a tiempo.

6_ Descarte que no se trata de problemas en alguno de sus artefactos por falta de mantención de éstos según las recomendaciones entregadas en el manual del propietario o por trabajos efectuados en forma particular por usted, ya que ello no esta cubierto por la garantía de la propiedad.

7_ Si después de verificar que no se cumple lo descrito en el punto anterior, llame a nuestro servicio al cliente para coordinar la visita de inspección y nuestra asesoría.

## Filtración en Medidor

Si detecta una filtración entre el medidor y su propiedad, corte rápidamente el servicio desde el medidor mismo y contáctese a la brevedad con nuestro servicio al cliente.
SI detecta una filtración ANTES del medidor de agua deberá contactarse con la empresa de servicio que da suministro a su propiedad o bien con la administración del condominio, para realizar el cierre del suministro desde las llaves de paso ubicadas en la acera. No lo haga usted mismo, pues estas llaves de paso abastecen a varias casas del sector.

Recuerde que las mantenciones recomendadas previenen la ocurrencia de este tipo de fallas

## Emergencia de Alcantarillado

**Recuerde que la garantía a partir del 2do año está sujeta a la realización de las mantenciones indicadas en el manual, por ejemplo la limpieza de sifones, limpieza de cámaras de alcantarillado.**

## Artefacto Tapado

En caso de un artefacto tapado intente destaparlo mediante sopapos o limpieza de sifón, si ello no funciona contáctese con nuestro servicio al cliente.

## Camara Tapada

Si detecta una cámara de alcantarillado tapada debe llamar a un servicio de limpia fosas e informe a nuestro servicio al cliente para evaluar la causa de la falla.

Le recordamos que no está cubierto por la garantía el mal uso del sistema de alcantarillado o la falta de las mantenciones recomendadas en el manual.

## Emergencia Eléctrica

Recuerde que la garantía a partir del segundo año esta sujeta a la realización de las mantenciones indicadas en el manual y correcto uso del sistema (control de carga de cada circuito).



## Cortocircuito

Si se produce un corte de circuito al enchufar algún artefacto, contáctese con el servicio técnico autorizado del artefacto pues no se trataría de una falla del sistema que está bajo garantía.

## Caida De Automatico

Cuando sin causa aparente se produce la caída de automático, siga los siguientes pasos:

1_ Corte el suministro general del servicio, a través del tablero General
2_ Identifique zona de falla levantando uno a uno los automáticos y siguiendo la rotulación del tablero.
3_ Una vez detectada la zona con problemas desconecte todos los artefactos del circuito.
4_ Si al volver a levantar automático se mantiene el corte, contáctese con nuestro servicio al cliente.
5_ Si el corte se supera, conecte los artefactos uno a uno hasta detectar el que tenga problemas y contáctese con un servicio técnico autorizado para el caso respectivo.
6_ Descarte que la caída se provoque por exceso de carga del circuito (muchos artefactos conectados al mismo circuito)

## Emergencias En Ventanas

Recuerde que la garantía a partir del segundo año está sujeta a las condiciones de mantención indicadas en el manual, por ejemplo limpieza de quincallería, sellos y otros.

1_ Asegurar de que las recomendaciones de mantención estén realizadas por personal competente.
2_ Si los cierres no funcionan trabar la hoja que corredera con una trozo de madera (por ejemplo palo de escoba)
3_ Llame a nuestro servicio al cliente si su propiedad tiene menos de un año de entregada y el desperfecto no tiene su origen en un mal uso, adjunte el reporte de mantenciones vigente emitido por el servicio técnico.

## Filtración De Agua Por Techumbre

Recuerde que a partir del segundo año la reparación de daños asociados esta sujeto a cumplimiento de mantención de techumbre indicada en el manual de mantención de su vivienda

1_ Identificar zona de filtración
2_ Evite la acumulación de agua en cielos falsos (perfore el cielo) y contenga en un recipiente el agua para que no se dañen otros elementos.
3_ Informar al servicio al cliente de nuestra empresa (recuerde que mientras llueve no debe subir a la cubierta de la casa) para que evalúe la causa de la falla, siempre que no detecte que el origen se deba a factores ajenos a la garantía de la propiedad o falta de mantención.

## Escapes De Gas

Si detecta olor a gas, usted debe hacer lo siguiente:

Comuníquese inmediatamente con su compañía de gas respectiva de acuerdo a lo informado en la ficha técnica entregada en el manual.

## Precauciones Adicionales:

1_ Identifique el área de fuga y revise que los artefactos ubicados en el sector no presente el piloto apagado.
2_ **Si no logra eliminar el escape**, cierre llaves de paso del artefacto
· Por ningún motivo encienda fósforos, encendedores o cigarrillos
· Corte el suministro eléctrico, no use interruptores eléctricos ni presione timbres
· Ventile la vivienda abriendo puertas y ventanas.
3_ **Si no logra eliminar el escape, corte la llave general del gas,** le recordamos que es su deber, informarse de su ubicación y forma de operación
4_ **Contacte a la empresa suministradora de gas al teléfono de emergencia e informe al departamento de servicio al cliente**

## Incendios

**Teléfono de Bomberos: 132**
**(Debe mantener actualizados los teléfonos del servicio correspondiente)**

Ante un incendio, usted debe:

1_ Evacuar a niños y adultos mayores
2_ Llamar a los bomberos.
3_ Intentar sofocar el fuego con un elemento extintor adecuado.
4_ Cortar el suministro eléctrico.
5_ Cortar la llave general del Gas.
6_ Si no puede apagar el fuego: salga al exterior de la vivienda habiendo cerrado todas las puertas interiores y exteriores, y ventanas que alcance, a fin de cercar el fuego.

## Incendio por Inflamación de gas

No debe por ningún motivo intentar apagar la llama, al hacerlo, habrá un escape descontrolado de gas altamente explosivo ante la mínima chispa.

1_ Cierre la llave externa de gas.
2_ Llame a los bomberos.
3_ Trate de evitar la propagación del fuego, mojando el recinto cercano a la inflamación del escape de gas.





## Incendio por falla eléctrica

1_Jamás emplee líquidos para intentar apagar un fuego producido por un problema eléctrico, usted podría electrocutarse ya que los líquidos conducen electricidad.
2_Utilice Extintores de Polvo Químico

## Incendio por combustibles derivados del petróleo

1_ No utilice líquidos para intentar apagar un fuego producido por combustibles derivados del petróleo
2_ Utilice extintores de polvo químico seco, tierra o sofóquelo con frazadas gruesas.

## Terremotos o Sismos

En caso de sismo fuerte o terremoto siga siempre los consejos de la autoridad competente, sin embargo recuerde lo siguiente:

1_ Cortar las llaves de gas, para evitar posibles escapes e inflamaciones del mismo.
2_Cortar el suministro de electricidad en el interruptor eléctrico, en el exterior de su vivienda
3_Abra puertas o ventanas como vías de evacuación

**SERVICIO DE AL CLIENTE**
**CONSTRUCTORA LO CAMPINO**



Ficha de emergencia

NOTA: Especificaciones de acuerdo a cada proyecto